

## **Tema 6 La Oferta Complementaria**

### **6.1 Las empresas de Restauración**

Se dedican de forma habitual y profesional a suministrar desde establecimientos, fijos o móviles, abiertos al público, mediante precio, comidas y/o bebidas para consumir en el propio establecimiento o fuera del él.

#### **Tipos:**

- ♣ **Restaurantes**, establecimientos que disponen de cocina y servicio de comedor, con la finalidad de ofrecer al público mediante precio, comidas y bebidas para consumir en el mismo local.
- ♣ **Cafeterías**, aquellos establecimientos destinados a la prestación de servicios de restauración en los que se ofrecen servicios de café o bar, sirviendo platos simples, y combinados, tapas y bocadillos... a cualquier hora durante todo el tiempo que el local permanezca abierto al público.
- ♣ **Bares o cafés-bares**, establecimientos que disponen de barra o servicio de mesas para proporcionar al público mediante precio, bebidas que pueden estar acompañadas de tapas y bocadillos fríos y caliente, para consumirlos en el mismo local.
- ♣ **Otras empresas**, Catering y empresas de servicios de restauración a domicilio, discotecas y salas de baile y fiestas, clubes, salones de celebraciones, sidrerías, mesones rurales..etc..

#### **La oferta de comidas y bebidas**

- ♣ **Restauración tradicional** (*servicio clásico de comidas y bebidas, donde el cliente tiene un papel pasivo y el personal del establecimiento es el encargado de preparar el plato, servir y retirar el servicio.*)
- ♣ **Neo-restauración:** (*el cliente adquiere una mayor participación, la oferta de comidas y bebidas suele ser mas sencilla y de mayor rapidez en sus elaboraciones*)
  - **Fast-food** (hamburgueserías, pizzerías..) y **Take-away**(*compra del producto envasado y posibilidad de consumo fuera del establecimiento*)
  - **Self-service** (*los platos están distribuidos en mostradores en línea, agrupados en ensaladas, pescados, postres etc.. con sus respectivos precios*) , **Buffet**( *el cliente escoge lo que desea, se lleva su bandeja y después pasa por caja*)

### **6.2 Las empresas y entidades que prestan el servicio de información turística.**

- ♣ **Oficinas de turismo**

Facilitan al usuario orientación, asistencia e información turística referida al alojamiento, transporte, servicios, espectáculos y demás actividades relacionadas con la cultura, ocio y la oferta del destino.

  - **Oficinas de turismo en Origen o también denominadas como oficinas de turismo en el extranjero**, se encuentran en el lugar de residencia del turista potencial. Su función es captar nuevos turistas hacia el destino en cuestión,

asesorar sobre la oferta turística del destino, y ayudar a los turistas en la organización de su viaje. (en España existen más de 30 oficinas Londres, Múnich, París, Nueva York..etc)

- **Oficinas de turismo en Destino**, ubicadas en el ámbito geográfico receptor atienden a turistas reales, ofreciéndoles información de la oferta turística del destino que están visitando.

♣ **Centro de interpretación**, Son espacios que contienen información referida a un recurso. Conocidos también como centros de visitantes.

- Ofrecen información de los principales recursos del espacio.
- Atención personalizada y otros servicios.

♣ **Guías de turismo:**

Es el profesional que acompaña a los grupos de turistas y se encarga de explicarles los recursos, costumbres y gentes del lugar que visitan.

*Pueden poseer diferentes funciones:*

**1. Guía de turismo:** debe poseer una habilitación otorgada por la CC.AA y válida para toda España.

- Guía regional.
- Guía provincial.

**2. Guía acompañante:** realiza actividades de acompañamiento y asistencia en ruta. No necesita habilitación a menos que desempeñe funciones de guía de turismo.

**3. Guía transferista:** es el encargado de recibir a los turistas en terminales de llegadas (aeropuertos, estaciones.. etc) y trasladarlos hasta el alojamiento, repitiendo la misma operación cuando finalice la estancia de estos. No necesita habilitación para prestar sus servicios, pero sí ciertos conocimientos de las técnicas de asistencia turística y dominio de idiomas.

**4. Guía de receptivo:** Se encarga de recibir a los grupos de turistas que llegan a un destino, incluyendo la recogida de estos en las terminales de llegada y traslado al alojamiento, apoyo en operaciones de registro, información y venta de excursiones opcionales en el destino y asistencia en caso de problemas. No necesita habilitación para prestar sus servicios, pero sí ciertos conocimientos de las técnicas de asistencia turística y dominio de idiomas.

**5. Guía especialista:** Existen otros profesionales que informan, asisten y orientan grupos de turistas en lugares diferentes a los explicados anteriormente.

- **Guías de patrimonio Nacional**, son profesionales que han superado pruebas específicas que le permiten explicar los bienes Patrimonio Nacional de España (palacios, conventos... por ejemplo Los reales alcázares de Sevilla (el cuarto alto).

- **Monitores, Guías e instructores de actividades de turismo activo:** asesoran y acompañan a personas o grupos que quieren practicar actividades de turismo activo y de aventura y contratan sus servicios.
- **Otros guías,** prestan información en museos, espacios naturales o monumentos que no sean de ámbito de actuación del guía turístico habilitado.

♣ **Otras empresas.**

Ofrecen el servicio de transporte (*empresas de transporte turístico*) al tiempo que se les da información sobre el lugar por el que se desplazan.

*Existen diferentes tipologías:*

1. **Visitas terrestres:** panorámicas diurnas y nocturnas.
2. **Visitas acuáticas:** recorridos marítimos, fluviales o lacustres en embarcaciones
3. **Visitas aéreas:** en globo aeroestático o avioneta.
4. **Visitas en tren turístico:** el tren de Riotinto.

### 6.3 Las empresas y entidades de Organización de eventos

Eventos:

*Motivos por los que un cliente acude a un Opc:*

- ♣ Desconocimiento por parte del organizador de las posibilidades del destino.
- ♣ Gran impacto económico.
- ♣ Coordinación de muchos y variados servicios.

♣ **Organizadores Profesionales de Congresos:**

Se encargan de organizar, planificar, dirigir y controlar el evento.

**Funciones:**

1. *Proporcionar locales para la celebración de los eventos.*
2. *Coordinar fechas del evento y duración.*
3. *Definir un presupuesto.*
4. *Campañas de promoción.*
5. *Tramitar permisos administrativos.*
6. *Seleccionar y contratar los proveedores adecuados.*
7. *Preparación del equipo técnico de medios audiovisuales.*
8. *Contratación de azafatas, intérpretes y otro personal necesario.*
9. *Preparar los actos inaugural y de clausura.*
10. *Gestionar el registro de participantes y entrega del material.*

### 6.4 Las empresas Organizadoras de actividades de Ocio y tiempo Libre.

♣ **Empresas que ofrecen actividades de turismo activo y aventura**

- Actividades muy demandadas para complementar la oferta turística.

- Dado que pueden entrañar algún riesgo, a los organizadores se les exige algún tipo de titulación para poder desempeñar sus funciones.
- Existe gran diversidad de actividades:
  - Actividades subacuáticas.(buceo, snorkel, etc)
  - Actividades náuticas.( surf, kitesurf, rafting etc)
  - Turismos ecuestres y similares. (hípica..)
  - Ciclismo.
  - Actividades aéreas. (parapente, paracaidismo etc)
  - Actividades de montaña y escalada. (rappel, senderismo, trekking etc)
  - Actividades de nieve.
  - Actividades con vehículo de motor. (quads, todoterreno con motor etc)
  - Actividades de orientación.
  - Supervivencia.
  - Espeleología.
  - Tiro con arco.
  - Paintball y similares.
  - Otras actividades en la naturaleza.

♣ **Empresas turísticas que organizan actividades deportivas**

Empresas dedicadas a cubrir la organización de actividades en lugares que disponen de instalaciones para la práctica de diversas actividades.

- ♣ Estaciones de esquí y de montaña.
- ♣ Campos de golf.
- ♣ Puertos náuticos.

♣ **Parques temáticos y similares**

- Complejos que integran gran cantidad de actividades y atracciones de carácter recreativo o cultural.
- Pueden contar también con equipamiento para uso complementario deportivo, comercial, hoteleros o residenciales.
- Parques acuáticos, infantiles, de atracciones.

♣ **Empresas de espectáculos**

- Dedicadas a la organización de espectáculos, festivales y actividades recreativas similares.
  - Ofrecen servicios de presentación de espectáculos artísticos, de teatro, folclóricos, coreografías, audiovisuales, etc.
- "Amplia oferta de ocio para los turistas del destino."*

♣ **Animación turística**

- Dedicadas a amenizar diferentes tipos de actividades.
- Organizan: competiciones deportivas, espectáculos, concursos, talleres, etc.

♣ **Actividades de Salud.**

- Ofrecen actividades de tipo recreativo y de salud a sus clientes.

## **6.5 Otras empresas turísticas**

### **♠ Consultorías y asesorías turísticas**

- Estudios de mercado.
- Inventarios de recursos.
- Elaboración de planes de marketing y comunicación.
- Diseño de material promocional.
- Apoyo en ferias turísticas.
- Planes estratégicos de destinos.
- Implantación de sistemas de calidad.

### **♠ Otras empresas turísticas**

- Empresas de souvenirs.
- Empresas de seguros turísticos.
- Empresas financieras.
- Oficina de cambio de divisas.
- Duty free shops.